

Anleitung Flow-App

Liebe Mieter*innen,

im Folgenden möchten wir euch darüber informieren, wie ihr unsere Mieter-App nutzen könnt.

1. Download & Anmeldung

Die App (your place.) ist im App-Store und Google-Play Store erhältlich:

Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.reos.live&hl=de&gl=US>

iOS:

<https://apps.apple.com/de/app/your-place/id1391625498>

Wenn ihr die App nicht herunterladen möchtet, könnt ihr die gleichen Funktionen unter folgendem Link auch über einen Browser abrufen:

<https://prv.tenant.reos.software/login>

Wenn ihr die App zum ersten Mal öffnet, werdet ihr folgende Anzeige sehen. Bitte meldet euch, mit der E-Mail-Adresse an, die ihr beim Onboarding-Prozess hinterlegt habt. In das oberste Feld gebt ihr bitte „PRV“ ein.

Abbildung 1 (Anmeldung):

13:32



your place.

Bitte logge Dich ein.

PRV

Benutzername

Passwort

Login

Wenn ihr euch erfolgreich angemeldet habt, werdet ihr das folgende Dashboard sehen.

Abbildung 2 (Dashboard):

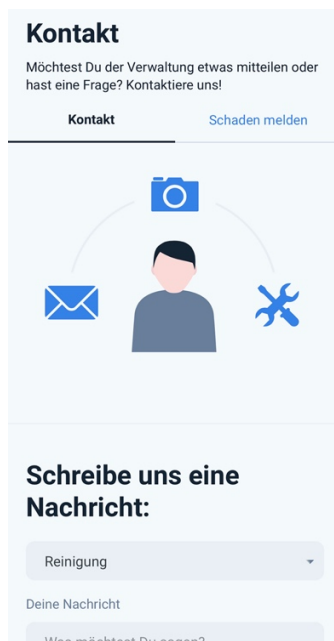


2. Anfragen über die App stellen

Wir bitten euch Anfragen ab sofort über den Reiter „Kontakt“ zu stellen. Dort habt ihr die Möglichkeit zwischen verschiedenen Kategorien auszuwählen (z.B. Buchhaltung, Heizung etc.) und sofort eine Datei oder ein Foto hochzuladen.

Wenn ihr Anfragen bzgl. der Buchhaltung o.ä. stellt, wird sich jemand aus dem Büro mit euch in Kontakt setzen. Bei Anfragen bzgl. einer Reparatur o.ä. wird euch der Hausmeister über die App kontaktieren. Somit erreicht euer Anliegen über die App zukünftig sofort die zuständige Person.

Abbildung 3 (Kontakt):

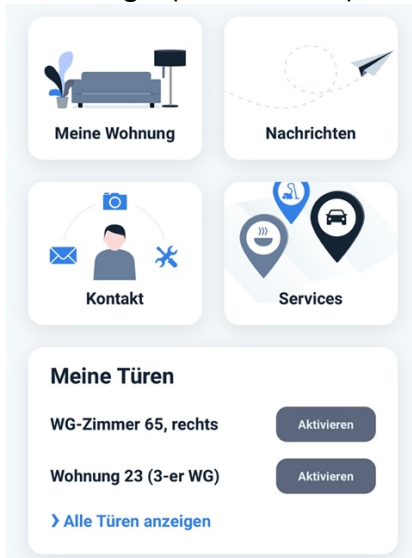


3. Türöffnung über die App (nur für Mieter im Standard oder Prime Paket)

Wie auf Abbildung 4 zu sehen ist, könnt ihr über die App auch Türen öffnen. Unter „Alle Türen anzeigen“ findet ihr eine Liste mit den Türen, zu denen ihr eine Zugangsberechtigung habt.

ABER: Die Türöffnung über die App stellt keinen Ersatz für euren Transponder dar. Im Falle eines Stromausfalls oder eines Serverproblems ist eine Öffnung der Türen über die App nicht möglich. Nehmt euren Transponder also bitte immer mit, wenn ihr die Wohnung oder das Haus verlasst.

Abbildung 4 (Meine Türen):



4. Wohnungsgeberbescheinigung

(nur über Desktopversion <https://prv.tenant.reos.software/login> verfügbar)

Um deine Wohnungsgeberbescheinigung zu erhalten, klicke auf den Link und logge dich ein. Anschließend klicke auf „Meine Wohnung“ und dann auf „Dokumente“. Dort ist deine Wohnungsgeberbescheinigung für dich hinterlegt.

5. Paketzustellung und Versand über die myRENZbox

Zukünftig könnt ihr Pakete über die myRENZbox empfangen und verschicken.

Abstellgenehmigung:

1. Öffnen Sie die yourplace APP
2. Klicken Sie auf „Einstellung“
3. Klicken Sie auf „myrenzbox“

4. Jetzt können Sie im RENZ Portal einmalig eine Ablagegenehmigung für die Paketbox vornehmen. Dies ist rechtlich notwendig. Die Abstellgenehmigungen müssen für DHL und ParcelLock einzeln vorgenommen werden. Folgen Sie den jeweiligen Anweisungen der Anbieter und verwendet auch hier die gleiche E-Mail-Adresse (Registrierung, Angabe der korrekten Lieferadresse etc.).
5. Wenn zukünftig Pakete zur Abholung bereit liegen, erhalten Sie eine Push-Nachricht über Ihre App.

Versand aus der Paketbox:

1. Voraussetzung für das Versenden von Paketen über die Paketbox ist die Anleitung oben.
2. Ein Versand oder eine Retoure muss vorher auf der Homepage des jeweiligen Anbieters (DHL oder ParcelLog, DPD, GLS, Hermes) beauftragt werden.
3. Beachten Sie, dass die Sendung ausreichend frankiert ist. Die Abholung ist gebührenpflichtig.
4. Bringen Sie das frankierte Paket nun zur Paketbox, halten Sie Ihren Transponder vor die Leseinheit.
5. Wählen Sie dann „Einlegen“ und beantworten Sie die aufkommenden Fragen zur Sendung.
6. Nachdem Sie die Größe des Paketkastens ausgewählt haben, können Sie das Paket einlegen und die Tür schließen.
7. Paketgröße passt NICHT zum Paketkasten? Tür NICHT schließen, sondern „Fachgröße wechseln“ anklicken. Die Anzeige wechselt automatisch zur Informationsanzeige „Falsches Fach ausgewählt“.
8. Jetzt das Paket entfernen und die Tür schließen. Anschließend können Sie erneut die Größe des Paketkastens auswählen.
9. Ist das Paket erfolgreich abgelegt und eine Bestätigung erscheint auf dem Display, vergessen Sie bitte nicht, sich abzumelden.

6. Fehler in den Reitern: Meine Wohnung & Services

Bitte ignoriert vorerst die Reiter „Services“ und „Meine Wohnung“, dort ist noch nicht alles fertig programmiert worden. Die gelisteten Services (WeWash, N26 & Verivox) werden nicht angeboten und die Mietpreise noch nicht korrekt angezeigt. Es gelten die Mietpreise aus dem Mietvertrag.

Wenn ihr Fragen oder Anmerkungen bzgl. der App habt, kommt gerne auf uns zu 😊

Viele Grüße

Euer Flow-Team